

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Platnosť dokumentu: od 01.01.2020

V Tvrdošine dňa 18.12.2019

BSS, s.r.o. (ďalej len Správca) Medvedzie 128/5, Prevádzka: Vojaššákova: 613, 02744 Tvrdošín, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.10838/L, IČO:36 377 082, DIČ:2020130849, IČ DPH:SK2020130849 vydáva tento reklamačný poriadok upravujúci právne vzťahy vzniknuté medzi správcom (predávajúcim) a spotrebiteľmi pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality služieb a tovarov dodávaných spotrebiteľom v oblasti správy a údržby bytov a nebytových priestorov.

1. VÝKLAD POJMOV

- Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- Predávajúcim** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
- Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa:
 - na preverenie správnosti a kvality dodávanej služby alebo tovaru spotrebiteľovi
 - na odstránenie nesprávnosti chýb kvality služieb a tovaru dodávaných v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov.
- Neoprávnenou reklamáciou** sa rozumie reklamácia
 - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom.
 - ktorá je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, Všeobecnými obchodnými podmienkami BSS, s.r.o. a internými predpismi správcu.
 - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené
 - ktorá je podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie
 - v ktorej spotrebiteľ udáva také skutočnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti
- Za reklamáciu sa nepovažuje opravný prostriedok smerujúci proti rozhodnutiu orgánov správcu, podaný v zmysle stanov správcu.
- Reklamáciou taktiež nie je sťažnosť ani podanie, ktorými dáva spotrebiteľ podnety alebo návrhy na zlepšenie činnosti správcu.

2. PRIJATIE REKLAMÁCIE

1. Reklamácie sa prijímajú **v kancelárii t.j. v mieste prevádzky BSS na ul. Vojaššákova 613**

Osobne a v písomnej forme nasledovne:

- **osobne** počas stránkových hodín **v kancelárii.**
- **písomne** počas stránkových hodín **v kancelárii.**

Stránkové hodiny:

Pondelok 8:00 hod – 15:00 hod.

Utorok Nestránkový deň

Streda 8:00 hod – 15:00 hod.

Štvrtok Nestránkový deň

Piatok 8:00 hod - 15:00 hod.

- **písomne poštovou zásielkou** na adresu prevádzky správcovskej spoločnosti.
- **písomne elektronickou formou** na e-mailovú adresu info@bsssro.sk. Spotrebiteľ môže použiť aj e-mailové adresy jednotlivých zamestnancov.

3. VYBAVENIE A EVIDENCIA REKLAMÁCIE

Evidencia reklamácie:

1. Správca je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nahliadnutiu. Je povinný

na požiadanie orgánu dozoru predložiť kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

2. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Postup vybavenia pri osobnom podaní reklamácie:

3. Spotrebiteľ môže uplatniť osobne u povereného zamestnanca – odborne a časovo nenáročne

reklamácie - požiadavky charakteru bežných ľahko odstrániteľných väd.

4. poverený zamestnanec pri osobne podanej reklamácií poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu

(§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, § 9 zákona č.108/2000 Z.z.) a určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak si vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5. Spotrebiteľovi pri osobne podanej reklamácií bude vydané potvrdenie o prijatí reklamácie, pričom originál sa odovzdá spotrebiteľovi a kópia sa založí k reklamačnému záznamu.

6. Pri okamžitom vybavení reklamácie správca je povinný vydať potvrdenie o prijatí reklamácie a záznam o vybavení reklamácie, pričom originály sa odovzdajú spotrebiteľovi a kópie sa založia k reklamačnému záznamu.

Postup vybavenia pri písomnom podaní reklamácie:

7. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s odpoveďou, alebo poverená osoba nedokáže požiadavku spotrebiteľa vybaviť na počkanie, je nutné túto reklamáciu uplatniť v písomnej forme, s poučením spotrebiteľa a spísaním reklamačného záznamu kde sa určí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle čl. 3., ods.4.

8. Správca je povinný pri uplatnení písomne podanej reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, kde je uvedený spôsob vybavenia reklamácie.

9. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (písomne, e-mailom) a Správca je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak správca má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

4. LEHOTY NA PODANIE REKLAMÁCIE

1. Reklamačné lehoty sú nasledovné:

- vo veciach organizačno-právnych 24 mesiacov
 - vo veciach technickej údržby 30 dní
 - vo veciach účtovných 36 mesiacov
 - vo veciach investičnej činnosti do ukončenia záručnej doby
 - reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu, nebytového priestoru 30 dní od doručenia vyúčtovania
2. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť odo dňa dodania reklamovaného tovaru, alebo služby, resp. vzniku nesprávnosti alebo chyby v ich kvalite.

3. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní reklamáciu v uvedenej lehote, zanikne mu právo na uplatnenie nároku na odstránenie nesprávnosti resp. odstránenie chyby kvality dodaných služieb a tovarov v súvislosti so správou bytov a nebytových priestorov. Právo spotrebiteľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

5. SPOSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Správca určuje spôsob vybavenie reklamácie a to:

- **ihneď**
- v zložitých prípadoch **najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.
- v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, alebo služby **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, pokiaľ sa spotrebiteľ so správcom nedohodne na dlhšej lehote.

2. V prípade neúplnej reklamácie alebo v prípade potreby poskytnutia doplňujúcej informácie od spotrebiteľa k podanej reklamácií začína plynúť 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie až dňom doručenia doplnenia reklamácie do kancelárie správcu alebo doručenia požadovaných doplňujúcich informácií k podanej reklamácií.

3. Pokiaľ Správca zistí, že reklamácia neobsahuje všetky potrebné skutočnosti alebo je nejasná, písomne vyzve spotrebiteľa na doplnenie podania, resp. vysvetlenie skutočností potrebných k vybavovaniu reklamácie.

Spotrebiteľ je povinný v stanovenej primeranej lehote doplniť reklamáciu alebo podať požadované vysvetlenie. Ak v lehote uvedenej v písomnej výzve správcu spotrebiteľ reklamáciu nedoplní ani nepodá požadované vysvetlenie k podanej reklamácií, reklamácia sa bude považovať za neoprávnené podanú.

4. Správca je povinný v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi vydať doklad o spôsobe vybavenia reklamácie. Správca je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie (iba v prípade, ak správca práce a služby objednalo u dodávateľa prác a služieb).

6. Odstúpenie od zmluvy, Odstúpenie od dodávanej služby

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy, odstúpiť od dodávanej služby bez uvedenia dôvodu (len v prípade investičnej výstavby) v lehote do 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy od objednanej služby uplynie po 14 dňoch odo dňa doručenia žiadanky, zápisnice zo schôdzy kde je odsúhlasená investičná akcia, dodávaná služba, a to osobným oznámením poverenej osobe, listom zaslaným poštou, alebo emailom Na tento účel môže spotrebiteľ použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, od objednanej služby, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku.

2. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, dodávanej služby, predmetom ktorej je:

- dodanie služby alebo tovaru, ak sa ich dodanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po začatí dodania služby alebo tovaru, a ak došlo k úplnému dodaniu služby, resp. tovaru
- dodanie služby alebo tovaru, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktoré správca

nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy

- dodanie služby alebo tovaru zhotovených podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, vyrobených na mieru alebo určených osobitne pre jedného spotrebiteľa (pre vchod, pre bytový dom)
- vykonávanie naliehavých (havarijných) opráv, alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal správcu.

7. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako správca vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť sa obrátiť na správcu so žiadosťou o nápravu. Podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je možné podať spôsobom určeným podľa zákona o ARSS. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona je Slovenská obchodná inšpekcia. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR – www.mhsr.sk

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok bude sprístupnený pre spotrebiteľov v kancelárii BSS, s.r.o., Medvedzie 128/5, Prevádzka: Vojtaššákova 613, 02744 Tvrdošín a na webovej stránke www.bsssro.sk
2. Reklamačný poriadok bol schválený konateľmi spoločnosti a nadobúda účinnosť od: 01.01.2020. Doteraz platný reklamačný poriadok sa ruší.

V Tvrdošíne: 18.12.2019

Hrubý Martin
Konateľ spoločnosti BSS, s.r.o.,

Revaj Marián
Konateľ spoločnosti BSS, s.r.o.,